

Guida al calendario del riciclaggio

Introduzione

Nella guida al “calendario del riciclaggio” si risponde a undici domande importanti relative alla progettazione e all’organizzazione di un calendario del riciclaggio efficace.

Il calendario del riciclaggio è articolato per temi specifici, (re)agisce a livello locale con una funzione di coordinamento e raggiunge tutte le case. Per i comuni rappresenta, quindi, un importante strumento di comunicazione, con un ampio potenziale da sfruttare.

Questa guida è frutto di una collaborazione tra l’AWEL e Swiss Recycling e si basa sul manuale “Abfallkalender” (Il calendario dei rifiuti) redatto dall’AWEL per l’anno 2013 e sulla versione precedente della “Guida al calendario del riciclaggio” di Swiss Recycling.

Sommario

Introduzione.....	1
1 Esigenze comunicative.....	2
2 Contenuti obbligatori.....	3
3 Contenuti liberi	4
4 Realizzazione.....	5
5 Metodi grafici.....	6
6 Modalità di ordinamento	7
7 Formati.....	8
8 Linguaggio comprensibile.....	9
9 Timing	10
10 Canali digitali	11
11 Swiss Recycling.....	12
Servizi di Swiss Recycling.....	12
Recycling-Check-Up.....	13

1 Esigenze comunicative

Cosa deve fare il nostro calendario del riciclaggio?

Informare & consigliare

Rispondere alle domande. Accompagnare la popolazione tra le regole e le condizioni della gestione comunale dei rifiuti e trasmettere conoscenza. Consigliare in merito ai tipi di rifiuti e al loro smaltimento o riciclaggio. Informare sui giorni di raccolta, sui punti di raccolta comunali e i relativi costi (p. es. tasse). Elaborare informazioni e prospetti in modo che si possano reperire e comprendere rapidamente.

Educare & insegnare

Evitare comportamenti scorretti. Informare la popolazione sulle corrette modalità di separazione, raccolta e preparazione dei rifiuti. Fornire consigli per evitare di generare rifiuti e per gestire in modo ecologico i diversi tipi di rifiuti. Disporre le informazioni in modo che possano essere recepite anche se le/gli utenti non le ricercano o non se le aspettano. Richiamare l'attenzione.

Costruire & veicolare un'immagine

Proporre un'esperienza positiva. Organizzare efficacemente i contenuti dal punto di vista linguistico e figurativo, per far diventare il calendario un'“esperienza” positiva. Attraverso la presenza e la “tonalità” del comune nel calendario del riciclaggio, trasmettere un'immagine invitante e vicina ai cittadini. Fare appello al sentimento di appartenenza e risvegliarlo.

Terminologia: Il contenuto di un *calendario dello smaltimento e dei rifiuti* tratta della gestione dei vari materiali. Per questo, non parliamo più di *calendario dello smaltimento e dei rifiuti*, ma con la nuova denominazione di **calendario del riciclaggio** preferiamo evidenziare il concetto di conservazione delle materie prime e di ciclo dei materiali.

2 Contenuti obbligatori

Quali informazioni devono comparire nel calendario del riciclaggio?

Cosa

Informazioni sui tipi di rifiuti e di materiali da riciclare. Cosa appartiene alle categorie descritte e cosa no? A tale proposito, si consulti la nostra scheda informativa ["Raccolta differenziata dei materiali riciclabili"](#)

Come

Noi prendiamo (ritiro) oppure voi portate (punti di raccolta comunali o commerciali). Informazioni su come preparare i rifiuti e sulle tasse (tassa sui sacchi, sugli scarti verdi, tassa base). Punti vendita di sacchetti ufficiali per rifiuti/marche da bollo.

Dove

Informazioni sul circuito di smaltimento (comune o commercio). Informazioni sui punti di raccolta comunali (principali e secondari): dove si trovano, cosa si può portare e quali sono gli orari di apertura? (Si possono visualizzare tutti i punti di raccolta su una mappa)

Quando

Informazioni sui giorni di ritiro e raccolta ed eventualmente sui circuiti di ritiro e sulle raccolte speciali.

Contatto

I contatti per il servizio di informazioni e consulenza del comune/città.



3 Contenuti liberi

Quali informazioni possono comparire facoltativamente nel calendario del riciclaggio?

Consigli e suggerimenti

Evitare di produrre rifiuti. Suggerimenti per non generare rifiuti: evitare di produrre rifiuti nella vita di tutti i giorni, per .es. riparazioni, piattaforme di scambio e mercatini dell'usato.
Eseguire correttamente il compostaggio. Suggerimenti su come eseguire il compostaggio in giardino: informazioni su bibliografia, corsi e contatti.

Divieti e obblighi

Sversamento e incenerimento illegali di rifiuti. Presentazione dei fondamenti giuridici e delle relative conseguenze. **Littering.** Informazioni sulle iniziative/campagne in corso e sulle eventuali sanzioni.

Inquinamento delle acque. I rifiuti non vanno gettati nelle acque di scarico: lo smaltimento tramite la rete fognaria è vietato! La salvaguardia delle acque inizia da casa.

Informazioni complementari

Tasse: per .es. illustrare il sistema della "tassa di smaltimento anticipata (TSA)" (gestito a livello statale) e del contributo di riciclaggio anticipato (CRA)" (gestito da privati) per i vari prodotti.

Quali sono i costi della gestione dei rifiuti?

Statistiche sui rifiuti: Quanta carta viene raccolta? ecc.

Programmi e prospettive future del comune/città per la gestione comunale dei rifiuti e delle risorse, rinnovamento delle infrastrutture, acquisti o ristrutturazioni, cifre e dati.

Affrontare le convinzioni errate e le domande più diffuse relativamente alla gestione dei rifiuti: per .es. "Negli IIRU

non vanno bruciati vetro e carta!" oppure "Sapevate che il vetro colorato va raccolto insieme al vetro verde nei centri di raccolta comunali?"

Suggerimento: fumetti informativi o statistiche sulla raccolta richiamano bene l'attenzione. I talloncini per la richiesta del servizio di trinciatura o eventuali altri talloncini per l'autorizzazione allo smaltimento dovrebbero idealmente essere acclusi al calendario del riciclaggio oppure esservi contenuti in forma staccabile.

4 Realizzazione

Perché fare un calendario del riciclaggio?

Per la realizzazione grafica di un calendario del riciclaggio non è importante fare un calendario “bello” o “colorato”. L’obiettivo deve essere, piuttosto, quello di dare alle informazioni contenute una forma adeguata, ossia logicamente articolata, ben comprensibile e facilmente usufruibile. Un buon calendario del riciclaggio, inoltre, ha una veste autonoma e ben riconoscibile. Può così influenzare positivamente l’immagine del comune presso la popolazione e rafforzare il sentimento di appartenenza dei cittadini. Pertanto, i tre compiti principali dell’organizzazione grafica del calendario sono:

Ordinare le informazioni, evidenziando il diverso livello di importanza

Un calendario del riciclaggio deve essere strutturato bene e in modo logico. Le informazioni, di vario tipo e a volte molto diverse, devono essere rappresentate con un criterio logico all’interno di aree ben delimitate. È fondamentale evidenziare le priorità e i diversi livelli di importanza. Le informazioni importanti devono essere individuabili velocemente. Le informazioni che non servono alle/agli utenti possono essere tralasciate.

Riportare le informazioni in modo leggibile e facilmente comprensibile

Testi e grafici devono essere elaborati, organizzati e scritti in modo semplice e facilmente comprensibile da chiunque. Le scritte non devono essere troppo piccole, i grafici e le tabelle non devono essere troppo pieni.

Comunicare identità

I calendari del riciclaggio non devono essere semplicemente funzionali, ma devono avere un aspetto personalizzato ed essere ben contraddistinti. In questo modo contribuiscono a creare un’immagine identitaria inconfondibile del comune/città.

Suggerimento: Il vostro comune ha già un proprio corporate design? In tal caso, potete utilizzare gli elementi grafici che lo contraddistinguono, come il logo, le scritte e i colori, anche per il calendario del riciclaggio.



5 Metodi grafici

Come si organizza efficacemente la grafica di un calendario del riciclaggio?

Due sono i metodi principali per organizzare graficamente un calendario del riciclaggio: ordinare ed evidenziare. Nel primo caso si permette alle/agli utenti di ricercare agevolmente le informazioni, mentre nel secondo esse/essi si potranno confrontare attivamente con le informazioni.

Ordinare e strutturare

Le informazioni che vengono cercate attivamente dai cittadini devono poter essere individuate velocemente. Ciò sarà possibile se le informazioni fondamentali vengono ordinate in modo logico e strutturate gerarchicamente. Gli strumenti migliori per farlo sono elementi grafici facilmente maneggevoli e generalmente conosciuti:

- elenchi
- tabelle
- calendari
- pittogrammi/icone
- schede

Evidenziare

Vanno evidenziate le informazioni che l'utente non ricerca attivamente ma sulle quali si vuole richiamare attivamente l'attenzione. Per farlo, si devono rompere consapevolmente i principi di ordinamento e di strutturazione. Le informazioni possono essere evidenziate attraverso il colore, le dimensioni, la forma, la collocazione e la ripetizione.

Suggerimento: nell'ottica dell'economia del riciclaggio, si consiglia di stampare il calendario su carta riciclata, possibilmente con il marchio FSC e la dicitura *non danneggia il clima*.

Moduli per InDesign – www.abfall.zh.ch

Per applicare più facilmente i consigli e i suggerimenti (punti 1-7 di questa guida), l'AWEL mette a disposizione il modulo "Il calendario dei rifiuti" che contiene proposte relative ai formati adeguati e ai singoli elementi (per .es. calendario, schede ecc.) dei calendari. Si tratta di un set di moduli grafici e di layout che aiutano a realizzare il calendario dei rifiuti in modo semplice e intuitivo. I moduli, insieme a una guida per l'utilizzo e la gestione, sono descritti dettagliatamente in un documento PDF. I moduli stessi sono disponibili in formato InDesign sul sito web dell'AWEL.

6 Modalità di ordinamento

Calendario vs. glossario, ovvero cosa rappresentare in forma di calendario e cosa no

Si può scegliere di organizzare in forma di scadenze le informazioni sul ritiro, sulla raccolta e sulla consegna dei materiali (modalità a calendario) oppure di ordinare alfabeticamente le descrizioni dei tipi di rifiuti e di materiali (modalità a glossario).

Modalità a calendario

Adatta per le scadenze che si ripetono periodicamente e per rifiuti e materiali raccolti con il principio del ritiro.

Vantaggi

Le/gli utenti possono individuare rapidamente la prossima scadenza. Tutte le scadenze sempre sott'occhio. La possibilità di inserire anche scadenze private accresce la considerazione per il calendario del riciclaggio.

Svantaggi

Le informazioni riportate in questo modo devono essere decodificate. I tipi di rifiuti o gli orari e i giorni per il ritiro devono essere esplicitati in una legenda o in un'apposita scheda. Se le scadenze o i tipi di rifiuti sono troppi, il calendario diventa confuso e illeggibile.

Non è possibile effettuare ricerche rapide per tipi di rifiuti.

Suggerimento: è ragionevole ricorrere a una combinazione delle due modalità. Ad esempio, organizzando in forma di glossario le descrizioni dettagliate dei vari tipi di rifiuti. Le scadenze per il ritiro o l'eventuale consegna dei rifiuti andranno poi rappresentate su un calendario.

Modalità glossario

Tutte le informazioni vengono indicate all'interno della descrizione della rispettiva tipologia o frazione di rifiuti. Soluzione adatta per tipi di rifiuti raccolti solo saltuariamente e con il principio del deposito.

Vantaggi

Risponde a un problema diffuso delle/degli utenti: "Ho un determinato rifiuto: quando, dove e come lo posso smaltire?" Tutte le informazioni relative a una tipologia o frazione di rifiuto sono riunite in un unico punto.

Svantaggi

Manca una panoramica delle scadenze. Le prossime scadenze sono difficili da individuare per le/gli utenti.

7 Formati

Quale formato è più adatto per il nostro calendario del riciclaggio?

Volantino

a 2 pagine (fronte e retro). Ideale per poche informazioni e grande chiarezza.

- spazio disponibile
- durata nel tempo
- ++ chiarezza di lettura
- spesa grafica e redazionale
- costi di produzione

Pieghevole

a 4 pagine. Ripiegato una volta. Le pagine interne offrono maggiore spazio per informazioni dettagliate.

- + spazio disponibile
- durata nel tempo
- + chiarezza di lettura
- + spesa grafica e redazionale
- costi di produzione

Calendario a parete

a 4 pagine. Possibilità di riportare la stessa quantità di informazioni di un pieghevole. Ampliabile di due pagine con un ripiegamento supplementare. Doppio vantaggio per l'utente, che può inserire anche altre scadenze.

- + spazio disponibile
- durata
- + chiarezza di lettura
- + spesa grafica e redazionale
- + costi di produzione

Opuscolo

a più pagine. Soluzione ideale per indicare molte informazioni e rappresentare i singoli mesi nel calendario. Maneggevole e resistente grazie alla spillatura. Ampliabile flessibilmente con un numero a piacere di pagine aggiuntive. Doppio vantaggio per comuni/città, che possono indicare anche altre scadenze e informazioni comunali.

- ++ spazio disponibile
- + durata nel tempo
- chiarezza di lettura
- ++ spesa grafica e redazionale
- ++ costi di produzione

++ significa più elevato

-- significa più basso

Suggerimento: a seconda del formato è ragionevole prevedere una soluzione per appendere il calendario (p. es. foro punzonato). In questo modo il calendario del riciclaggio non scomparirà chiuso in un cassetto, ma potrà essere appeso in vista.



8 Linguaggio comprensibile

Come rendere più comprensibile il nostro calendario del riciclaggio?

Osservate alcune semplici regole per rendere i testi più semplici, comprensibili e piacevoli.

Frase brevi

Evitate frasi lunghe, frasi subordinate complicate e incisi. A una frase lunga e complessa vanno preferite due frasi principali brevi. Meno è meglio: le informazioni supplementari andranno comunicate in un volantino separato oppure sul sito web (indicare il rimando sul calendario).

Linguaggio attivo

Rivolgetevi direttamente alle lettrici e ai lettori, evitate di usare la forma passiva e preferite i verbi alle sostantivazioni.

Evitare il linguaggio burocratico

Evitate l'uso di concetti e di formulazioni tecniche. Preferite concetti quotidiani, comprensibili da chi legge, e spiegate chiaramente le inevitabili abbreviazioni.

Argomentare dal punto di vista del lettore

Giustificate le nuove misure o le variazioni nella gestione comunale dei rifiuti in modo facilmente comprensibile ed evidenziando i vantaggi per la lettrice e il lettore.

Plurilinguismo

Indicate le principali informazioni del calendario in varie lingue. All'interno del calendario, rimandate a fonti dove reperire le informazioni nelle altre lingue.

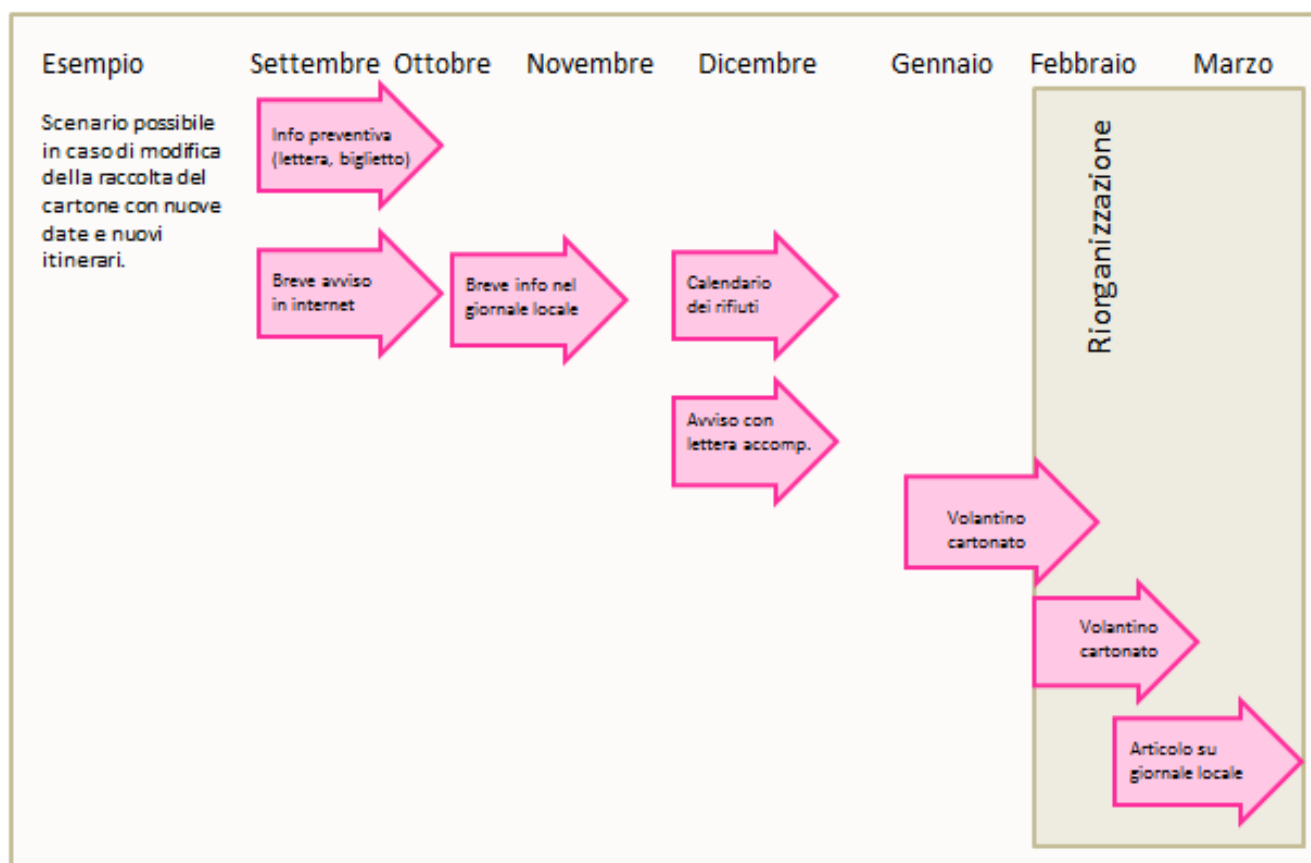
Suggerimento: come prova, fate leggere il calendario del riciclaggio ad amici e conoscenti. Capiscono quello che volevate dire?



9 Timing

Quando e dove comunicare regole e variazioni?

Quando si parla di gestione comunale dei rifiuti, il calendario del riciclaggio è lo strumento informativo centrale ma non è l'unico. In particolare, le novità e le variazioni andranno integrate con altre comunicazioni ben studiate. In linea di massima, ogni novità o variazione suscita scetticismo. Se la cittadinanza si sente colta di sorpresa e male informata, si scatenano automaticamente reazioni di difesa. A ciò si può ovviare avvisando i cittadini per tempo, con successive misure informative all'insegna della trasparenza e raggiungendo il massimo numero di persone con una comunicazione multicanale.



Fonte immagine: AWEL Zurigo

Suggerimento: consegnare il calendario ai nuovi concittadini all'atto della loro registrazione e affiggerlo in municipio.

10 Canali digitali

Quali strumenti di comunicazione digitale possiamo utilizzare?

PDF

Un file PDF del calendario del riciclaggio sul sito web del comune rappresenta un'ottima soluzione integrativa per rendere disponibili i contenuti anche online.

Sito web

La completa integrazione dei contenuti nel sito web del comune rende le informazioni del calendario del riciclaggio più rapidamente reperibili e accessibili e, inoltre, soddisfa le vigenti disposizioni giuridiche (Legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili)

Suggerimento: Riportare sul sito web i contenuti e le informazioni importanti del calendario cartaceo e renderli facilmente accessibili. Come ulteriore servizio, rendete scaricabile il PDF.

Newsletter via e-mail

Ottima soluzione per comunicare a tutte le abbonate a tutti gli abbonati variazioni, eccezioni e pro memoria relativi alle scadenze. Costi di implementazione una tantum. Costi di gestione minimi.

SMS

Soluzione adatta per comunicare alle destinatarie e ai destinatari pro memoria relativi alle scadenze e variazioni a breve termine. Gestione del servizio attraverso operatori specializzati.

Social Media

Se il comune utilizza Twitter, Facebook o canali simili, si possono comunicare in modo semplice a tutti gli amici o follower le informazioni aggiornate.

Suggerimento: verificare il collegamento con la funzione di ricerca del punto di raccolta di Recycling-map.ch oppure con le relative informazioni.

11 Swiss Recycling

Swiss Recycling è sinonimo di qualità superiore, trasparenza e sviluppo sostenibile in tutte le tappe del riciclaggio: dalla raccolta differenziata al recupero e all'impiego dei materiali secondari, passando per la logistica. I soci si impegnano ad attuare gli standard definiti nella Carta di Swiss Recycling: si tratta in particolare della trasparenza a livello di flussi di materiali e di flussi finanziari, dell'ottimizzazione del ritiro e dello sviluppo sostenibile.

Con il suo lavoro di comunicazione, Swiss Recycling sensibilizza la popolazione alla raccolta differenziata e al riciclaggio. La rivalorizzazione permette di risparmiare risorse, consumare meno energia, ridurre le emissioni di gas serra e produrre materie prime secondarie. La corretta raccolta differenziata è assolutamente fondamentale per realizzare tutto questo.

Swiss Recycling incoraggia lo scambio di esperienze tra i soci / partner e la creazione di sinergie. Nella sua qualità di organizzazione no profit, Swiss Recycling è l'interlocutrice competente per tutte le questioni in materia di raccolta differenziata e riciclaggio.

Swiss Recycling – Per un riciclaggio ottimale.

Servizi di Swiss Recycling

Swiss Recycling offre i seguenti servizi:

- ✓ Informazione / sensibilizzazione della popolazione sul tema della raccolta differenziata e del riciclaggio.
- ✓ Swiss Recycling-Check-Up per comuni, scuole, ospedali, complessi amministrativi e altri edifici di grandi dimensioni.
- ✓ Conferenze, workshop ed esposizioni per centri di raccolta, scuole, comuni.
- ✓ Volantini e opuscoli per scuole, comuni e per la popolazione; scheda informativa su materiali riciclabili e rifiuti per i comuni in collaborazione con l'infrastruttura comunale.
- ✓ Sistemi di segnaletica e pittogrammi per centri di raccolta, modelli e supporto per la realizzazione di calendari del riciclaggio da parte dei comuni.
- ✓ Sostenitore della formazione professione come riciclatore / riciclatrice AFC.
- ✓ Funzione di ricerca dei punti di raccolta per la cittadinanza – www.recycling-map.ch (powered by Igora - alluminio e riciclaggio).



Recycling-Check-Up

Dopo aver visitato tutti i punti di raccolta sul posto, i nostri specialisti analizzano i vari tipi di raccolta differenziata ed elaborano soluzioni di recupero per i diversi materiali, discutendone con voi.

All'interno di una relazione scritta chiara e orientata a un approccio pratico vi presentiamo le esigenze rilevate e tutti gli interventi ritenuti necessari.

Il Recycling-Check-Up *Standard* si concentra sulle seguenti tematiche:

- Dettagli specifici dei materiali riciclabili raccolti.
- Organizzazione e gestione dei punti di raccolta: ad esempio logistica, segnaletica, sorveglianza e pulizia.
- Questioni relative al finanziamento: ad esempio ottimizzazione dei costi, rimborsi, gare d'appalto e possibili collaborazioni.
- Sensibilizzazione e informazione degli abitanti, ad esempio con i calendari del riciclaggio, proposte di formazione continua con materiale didattico e prospetti informativi, giornate di iniziative a favore dell'ambiente o altro.

Grazie alle nostre competenze specifiche, vi teniamo sempre aggiornati e vi presentiamo passo passo tutte le possibili soluzioni.

Swiss Recycling-Check-Up **Standard**

per comuni / scuole / edifici di grandi dimensioni

Tematiche: singoli materiali riciclabili, sistema di raccolta, segnaletica, trasporto e logistica, costi e rimborsi, gestione, sensibilizzazione della popolazione ecc.

Swiss Recycling-Check-Up **Plus**

Moduli di approfondimento

Realizzazione di un centro di raccolta	Interventi pratici	Indicatori
<p>Realizzazione o adeguamento strutturale dei centri di raccolta esistenti o di nuovi centri di riciclaggio</p> <p>p.es. edifici, suddivisione delle aree, gestione del traffico, contenitori per la raccolta e lo stoccaggio</p>	<p>Gare d'appalto, collaborazioni, sistema di segnaletica, calendario del riciclaggio</p> <p>p.es. presentazioni, esperienze di terzi / referenze, criteri, seconda opinione</p>	<p>Il vostro sistema di raccolta rappresentato nel modello di processo, indicatori di benchmark</p> <p>p.es. Fattori di costo come orari di apertura, sistema di raccolta, numero delle frazioni</p>